

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA CHUYA COMUNICACIONES S.R.L., AYACUCHO, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Br. Chávez Silva, Cendy Jhasmin

<https://orcid.org/0000-0003-1543-5616>

ASESORA

Mg. Vega Polo, Silvia Ana Victoria

<https://orcid.org/0000-0001-9829-0998>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Humana

TRUJILLO – PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Vega Polo Silvia Ana Victoria con DNI N° 44993552, como asesora del trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad y satisfacción del cliente en la empresa Chuya Comunicaciones S.R.L., Ayacucho, 2024”, desarrollado por la egresada Cendy Jhasmin Chávez Silva con DNI 70099138 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo

DNI: 44993552

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. VÍCTOR MANUEL JIMÉNEZ UBILLUS

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Este estudio queda dirigida a mi madre,
la cual me enseñó los valores apropiados y los
conocimientos justos.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a los familiares, a los profesores y a los amigos. Además, deseo otorgar este estudio a mis progenitores. Los cuales son el impulso de mi batalla constante para sobresalir.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cendy Jhasmin Chavez Silva con DNI 70099138 egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Gestión de calidad y satisfacción del cliente en la empresa chuya comunicaciones S.R.L., Ayacucho, 2024”, el cual consta de un total de 107 páginas, en las que se incluye 11 tablas y 10 figuras, más un total de 42 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Cendy Jhasmin Chavez Silva

DNI 70099138

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	33
2.1. Enfoque, tipo.....	33
2.2. Diseño de investigación.....	33
2.3. Población, muestra y muestreo	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	35
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	36
2.6. Aspectos éticos en investigación	36
III. RESULTADOS	38
3.1. Resultados descriptivos	38
3.2. Resultados inferenciales	43
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	38
Tabla 2	39
Tabla 3	40
Tabla 4	41
Tabla 5	42
Tabla 6	43
Tabla 7	43
Tabla 8	44
Tabla 9	45
Tabla 10	46
Tabla 11	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	38
Figura 2	39
Figura 3	40
Figura 4	41
Figura 5	42
Figura 6	44
Figura 7	44
Figura 8	45
Figura 9	46
Figura 10	47

RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue, determinar el grado de correlación entre Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente en la Empresa Chuya Comunicaciones S.R.L., Ayacucho, 2024; la metodología fue con un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población y la muestra fueron seleccionadas de manera censal por 14 empleados de la compañía; a fin de recolectar datos, se utilizó el método de la encuesta y como herramienta se utilizó un cuestionario de 20 preguntas en la escala de Likert, obteniendo los siguientes resultados: que existen relación positiva muy alta entre la variable satisfacción del cliente y las dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar. Concluyendo que, hay relación favorable muy alta entre los variables gestión de calidad y satisfacción del consumidor en la organización Chuya Comunicaciones S.R.L., Ayacucho; donde el coeficiente numérico de Rho de Spearman es 0.959. Aceptándose la hipótesis alterna. Así pues, si se gestiona correctamente la administración de calidad, este hecho impactará en el progreso de la satisfacción del cliente.

Palabras clave: gestión de calidad, satisfacción del cliente

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the degree of correlation between Quality Management and Customer Satisfaction at Chuya Comunicaciones S.R.L., Ayacucho, 2024; the methodology was quantitative, basic type, non-experimental design, descriptive correlational. The population and sample were selected by census by 14 employees of the company; in order to collect data, the survey method was used and as a tool a questionnaire of 20 questions on the Likert scale was used, obtaining the following results: that there is a very high positive relationship between the variable of customer satisfaction and the dimensions: plan, do, verify and act. It was concluded that there is a very favorable relationship between the variables of quality management and customer satisfaction at Chuya Comunicaciones S.R.L., Ayacucho; the Spearman's rho coefficient is 0.959. The alternative hypothesis is accepted. Therefore, if quality management is managed correctly, this will impact the progress of customer satisfaction.

Keywords: quality management, customer satisfaction

Anexo 8: Reporte turnitin



Página 1 de 114 - Portada

Identificador de la entrega trnoid::3117:555233770

Silvia Ana Victoria VEGA POLO CENDY CHAVEZ OK

 REPORTE 23

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::3117:555233770

Fecha de entrega
10 feb 2026, 9:29 GMT-5

Fecha de descarga
10 feb 2026, 9:34 GMT-5

Nombre del archivo
CENDY CHAVEZ OK.docx

Tamaño del archivo
8.8 MB

106 páginas

16.678 palabras

98.559 caracteres



Página 1 de 114 - Portada

Identificador de la entrega trnoid::3117:555233770

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	5%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	2%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10	1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de la Rioja on 2025-02-18	<1%
7	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2026-02-04	<1%
8	Internet	repositorio.uas.edu.mx	<1%
9	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-11-28	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-04	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2023-10-21	<1%

Silvia Ana Victoria VEGA POLO
CENDY CHAVEZ OK

 REPORTE 23

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::3117:555233770

Fecha de entrega
10 feb 2026, 9:29 GMT-5

Fecha de descarga
10 feb 2026, 9:34 GMT-5

Nombre del archivo
CENDY CHAVEZ OK.docx

Tamaño del archivo
8.8 MB

106 páginas
16.678 palabras
98.559 caracteres

0 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

